

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP  
KINERJA MANAJERIAL PADA PT. DELTA MERLIN DUNIA TEXTILE  
DAN PT SOLO MULTIPACK  
SURAKARTA**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh  
Gelara Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Oleh :**

**TOMMY PRAHARA**  
**B. 200 080 163**

**FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN AKUNTANSI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2011**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA  
MANAJERIAL PADA PT. DELTA MERLIN DUNIA TEXTIL DAN PT.  
SOLO MULTIPACK SURAKARTA.**

Yang ditulis oleh :

**TOMMY PRAHARA**

**B 200 080 163**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat  
untuk diterima.

Surakarta,      Februari 2011

Pembimbing

**(Zukfikar S.E. M.Si)**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

**(Dr. Triyono S.E. M.Si)**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **TOMMY PRAHARA**  
NIRM : **08.6.106.02020.50163**  
Jurusan : **AKUNTANSI**  
Judul Skripsi : **PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT  
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA  
PT. DELTA MERLIN DUNIA TEXTIL DAN  
PT. SOLO MULTIPACK SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,..... **FEBRUARI 2011**

Yang membuat pernyataan,

.....**TOMMY PRAHARA**.....

## MOTTO

- *Tidak ada yang mudah diperoleh, tetapi tidak ada yang tidak mungkin untuk dicapai.*

*(Napoleon Bonaparte)*

- *Doa adalah nyanyian hati yang selalu dapat membuka jalan terbang kepada singgasana Tuhan meskipun terhimpit di dalam tangisan seribu jiwa.*

*(Kahlil Gibran)*

- *Kegagalan tidak berarti saya telah mengisytikarkan hidup, tetapi berarti saya harus mulai lagi dengan cara lain, dengan lebih giat dan dengan sabar.*

*(Dr. Robert H. Sattler)*

- *Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya. Dan bahwasanya usahanya itu kelak akan diperlihatkan kepadanya. Kemudian akan diberi balasan kepadanya dengan balasan yang paling sempurna.*

*(Q.S. An-Najm : 39-41)*

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Allah SWT
2. Keluarga
3. Semua sahabat
4. Almamater

## ABSTRAKSI

Penggunaan *Total Quality Management* (TQM) sebagai pengukur peningkatan kinerja manajerial sudah semakin luas digunakan. Hal ini terjadi karena banyaknya kesuksesan implementasi TQM dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara TQM dengan 5 subvariabel yang diteliti, yaitu : fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, dan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja manajerial.

Penelitian ini dilakukan di PT. DELTA MERLIN DUNIA TEXTILE dan PT. SOLO MULTIPACK dengan jenis penelitian assosiatif kausal. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah sensus. Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 62 karyawan perusahaan yang berada di level menengah dan level bawah manajemen. Model analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Pengujian kualitas data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reabilitas. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, dan uji normalitas. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah uji-t, uji-F, dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa TQM berpengaruh secara simultan terhadap kinerja manajerial. Tetapi jika dilihat secara parsial, variabel fokus pada pelanggan serta pendidikan dan pelatihan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Total Quality Management (TQM), Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan, Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan, Kinerja Manajerial**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu' alaikum Wr. Wb*

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA PT. DELTA MERLIN DUNIA TEXTIL DAN PT. SOLO MULTIPACK SURAKARTA.**

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini penulis telah banyak menerima: bantuan dari berbagai kepada pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Triyono S.E. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Fatchan Ahyani S.E. M.Si selaku ketua jurusan akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Zulfikar, S.E. M.Si. Ak selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberi pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Suyatmin Waskito M.Si selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bekal ilmu dan bimbingan kepada penulis.

5. Ayah dan Ibu atas doa, dukungan dan kasih sayang yang telah diberikan bagi suksesnya studi penulis.
6. Adikku Rio atas dukungan dan bantuannya.
7. PT. Delta Merlin Dunia Textile dan PT. Solo Multipack yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian dan memberikan bantuan yang diperlukan sehingga terselesaikan skripsi ini.
8. Seluruh karyawan PT. Delta Merlin Dunia Textile dan PT. Solo Multipack.
9. Intan yang telah memberikan semangat dan bantuan kepada penulis
10. Semua teman-teman jurusan Akuntansi.
11. Apin, Deka, Ian, dan Ucup yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Kalian sudah seperti saudara.
12. Tejo, Petrus, Ima, dan NE atas bantuan dan petuah-petuahannya.
13. WANS, tempat penulis melepas stress.
14. Kepada Teddy Cool dan Youdha Rock, atas semangat dan motivasinya serta terima kasih telah menjadi partner di WANS. Kalian lebih dari sekedar partner....!!
15. Semua pihak yang membantu kelancaran penelitian sampai penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kelemahan dan kekurangan, untuk itu diharapkan kritik dan saran yang sifatnya memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.



Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat, hidayah-Nya kepada kita, dan semoga kita termasuk orang-orang yang bersyukur atas segala nikmat-Nya.

*Wassalamu' alaikum Wr. Wb*

Surakarta, Februari 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Total Quality Management.....	8
B. Kinerja Manajerial.....	13
C. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	15
D. Kerangka Konseptual dan Hipotesis.....	18

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	25
B. Populasi dan Sampel.....	25
C. Identifikasi Variabel Penelitian.....	26
D. Data dan Sumber Data.....	27
E. Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya.....	28
F. Metode Pengumpulan Data.....	30
G. Uji Instrumen Penelitian.....	31
H. Teknik Analisis Data.....	33
I. Uji Asumsi Klasik.....	37

### BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	39
B. Analisis Data.....	50
C. Pembahasan.....	62

### BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	67
B. Keterbatasan Penelitian.....	68
C. Saran.....	69

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4. 1. Data Manajer pada PT. Delta Merlin Dunia Textil.....	39
4. 2. Data Manajer pada PT. Solo Multipack.....	40
4. 3. Rincian Jumlah sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	42
4. 4. Identitas Responden.....	43
4. 5. Deskripsi Statistik Variabel Penelitian.....	44
4. 6. Hasil Uji Validitas Instrumen Fokus Pada Pelanggan.....	46
4. 7. Hasil Uji Validitas Instrumen Obsesi Terhadap Kualitas.....	46
4. 8. Hasil Uji Validitas Instrumen Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan.....	47
4. 9. Hasil Uji Validitas Instrumen Pendidikan dan Pelatihan.....	47
4. 10. Hasil Uji Validitas Instrumen Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan.....	48
4. 11. Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja Manajerial.....	48
4. 12. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	49
4. 13. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
4. 14. Hasil Uji F.....	57
4. 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	58
4. 16. Hasil Uji Multikolinieritas.....	60
4. 17. Hasil Uji Heteroskedastistas.....	61

4. 18. Hasil Uji Autokorelasi.....	61
4. 19. Hasil Uji Normalitas.....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2. 1. Manfaat Total Quality Management.....	13
2. 2. Kerangka Konseptual.....	20